



BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti membahas mengenai objek penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, teknik pengambilan data, teknik pengumpulan sampel, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian data.

1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah asuransi Allianz. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi Allianz. Dikarenakan banyaknya jumlah nasabah asuransi Allianz, maka tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian berdasarkan populasi. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian berdasarkan sampel serta melalui penyebaran kuisisioner secara *Google Form*.

1.2 Desain Penelitian

Menurut Sekaran dan Bougie (2017:109) menyatakan bahwa desain penelitian adalah rencana dalam pengumpulan, pengukuran, serta analisis data berdasarkan pertanyaan dari penelitian. Kualitas sebuah penelitian bergantung pada cara peneliti untuk memilih alternatif desain yang tepat dengan mempertimbangkan tujuan khususnya. Desain penelitian dapat memberikan pedoman dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian dimana data yang terkumpul berupa angka atau pernyataan yang dinilai dan dianalisis melalui analisis statistik. Menurut Cooper & Schindler (2014:126) terdapat beberapa klasifikasi penelitian, yaitu:

1. Dilarang menjiplak atau seluruhnya atau sebagian karya tulis ini tanpa mengemukakan sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Studi dapat bersifat formal maupun eksploratif. Dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian hipotesis serta diharuskan untuk menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti sehingga penelitian ini termasuk kedalam studi formal.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode komunikasi. Peneliti menggunakan cara menyebarkan kuisioner elektronik melalui *Goole Form* yang berisi pertanyaan kepada responden.

3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Pengontrolan variabel ditujukan untuk mengetahui mengenai apakah peneliti mempunyai kemampuan dalam memanipulasi variabel. Dalam penelitian ini menggunakan *ex post facto study*. Dalam penelitian ini, peneliti tidak mempunyai kemampuan untuk memanipulasi variabel, sehingga peneliti menganalisis dan melaporkan berdasarkan apa yang terjadi.

4. Tujuan Studi

Studi dapat berupa eksploratif, deskriptif atau kausal. Studi kausal bermaksud untuk menyatakan bahwa variabel X menyebabkan variabel Y. Berdasarkan tingkat rumusan masalah, studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kausal.

5. Dimensi Waktu

Dimensi waktu dapat dibagi menjadi dua, yaitu *cross sectional study* dan *longitudinal study*. Dalam penelitian ini, dimensi waktu yang dipakai ialah *cross sectional*, karena penelitian ini dilakukan satu kali dari sebuah kejadian dalam satu waktu.



Sedangkan variabel terikat berupa keputusan pembelian (Y), yang merupakan suatu tindakan dari hasil seleksi beberapa pilihan alternatif yang ada.

1. Citra Merek (X1)

Pengukuran citra merek melalui lima dimensi dan butir pernyataan yang disajikan dalam tabel 3.1

Tabel 3. 1
Dimensi Citra Merek

Variabel	Dimensi	Indikator Pernyataan	Skala
Citra Merek X1 (diadaptasi dari Arief, 2022)	Identitas Merek	Allianz memiliki Simbol atau logo yang mudah diingat.	Interval
	Personalitas Merek	Produk asuransi Allianz memiliki ciri khas tersendiri	Interval
	Asosiasi Merek	Produk asuransi Allianz berkesan bagi konsumen	Interval
	Sikap dan Perilaku Merek	Asuransi Allianz memberikan kemudahan dan layanan yang baik pada konsumen	Interval
	Manfaat dan Keunggulan Merek	Produk asuransi Allianz adalah salah satu produk yang memiliki keunggulan yang baik	Interval

2. Kualitas Layanan (X2)

Pengukuran kualitas layanan diukur melalui lima dimensi dan butir pernyataan yang disajikan dalam tabel 3.2



Tabel 3. 2

Dimensi Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan X2 (diadaptasi dari Madeleine, 2022)	Kehandalan	Karyawan Allianz mengetahui keinginan nasabah yang melakukan pengaduan.	Interval
	Cepat Tanggap	Allianz memiliki kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat	Interval
	Empati	Karyawan asuransi Allianz memperlakukan nasabah dengan penuh kepedulian	Interval
	Jaminan	Tenaga pemasar asuransi Allianz mampu menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah	Interval
	Bukti Fisik	Allianz memiliki website yang tampak modern.	Interval

3. Keputusan Pembelian (Y)

Pengukuran keputusan pembelian melalui lima dimensi dan butir pernyataan yang disajikan dalam tabel 3.3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3. 3

Dimensi Keputusan Pembelian

Variabel	Dimensi	Indikator Pernyataan	Skala
Keputusan Pembelian (diadaptasi dari Marcellino, 2022)	Pilihan Produk	Saya merasa bahwa asuransi Allianz memberikan keunggulan-keunggulan produknya.	Interval
	Pilihan Merek	1. Saya merasa bahwa asuransi merek Allianz memberikan daya tarik karena mempunyai citra merek yang baik. 2. Saya merasa bahwa asuransi merek Allianz memberikan kualitas produk yang sesuai dengan manfaat yang dirasakan.	Interval
	Pilihan Saluran Pembelian	1. Saya merasa bahwa asuransi Allianz memberikan pelayanan yang baik. 2. Saya merasa bahwa asuransi Allianz memiliki kemudahan untuk didapati setiap produknya.	Interval
	Waktu Pembelian	Saya dapat membeli produk asuransi Allianz kapanpun saya inginkan.	Interval

C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1.	Jumlah Pembelian	Saya akan memesan produk asuransi Allianz lebih dari satu.	Interval
----	------------------	--	----------

1.4 Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah teknik komunikasi menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada responden dengan pertanyaan mengenai citra merek (X1), kualitas layanan (X2) dan keputusan pembelian (Y). Menurut Sekaran & Bougie (2021:58) sampel adalah proses memilih sejumlah elemen dari populasi sehingga penelitian studi mengenai sampel dan pemahaman mengenai sifat akan membuat kita bisa menggeneralisasikan sifat tersebut kepada elemen populasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif serta menggunakan beberapa jenis data penelitian kuantitatif dalam bentuk angka yang dianalisis menggunakan SPSS. Sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini merupakan *Non-probability Sampling* yaitu desain pengambilan sampel yang dimana elemen dalam populasi tidak mempunyai peluang yang ditentukan sebelumnya untuk terpilih sebagai subjek sampel. Kriteria yang dipakai dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi Allianz. Dalam menentukan sampel, peneliti teori Hair et al (2011:89) bahwa jumlah minimum sampel ialah lima kali lebih banyak dari pertanyaan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 17 butir pertanyaan sehingga minimum sampel yang dibutuhkan sebanyak $17 \times 5 = 85$ sampel. Teknik pengambilan sampel ini akan ditujukan kepada 85 nasabah asuransi Allianz. Pada penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 109.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1.5 Teknik Pengambilan Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer, data primer ialah data yang diperoleh langsung melalui sumber pertama. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara penyebaran kuisioner secara elektronik melalui *google form* kepada responden. Kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan tertutup dimana pertanyaan tersebut sudah disusun sebelumnya dengan memberikan pilihan jawaban yang sebelumnya peneliti telah siapkan. Kuisioner yang disebar menggunakan skala Likert yaitu lima tingkatan, SS = Sangat Setuju, S= Setuju, N = Netral, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju.

1.6 Teknik Analisis Data

1. Evaluasi Model Pengukuran

a. Uji Validitas

Menurut Sekaran & Bougie (2021:177) validitas merupakan sejauh mana instrumen mengukur mengenai apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini, kuisioner akan diuji melalui uji validitas untuk mengetahui keabsahannya. Validitas pada suatu indikator dapat dilakukan evaluasi dengan tingkat signifikansi pengaruh suatu variabel dengan indikatornya. Butir pertanyaan dikatakan valid bila *P-value* < 0,05 dan *factor loading* > 0,5. Metode pengujian validitas menggunakan cara korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:



r_{xy} = korelasi

C x = skor tiap pertanyaan

y = skor total pertanyaan

n = jumlah sampel yang akan diuji

Kriteria keputusan: r_{xy} hitung $>$ r tabel, valid

r_{xy} hitung $<$ r tabel, tidak valid

Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran & Bougie (2021:39) reliabilitas adalah pengukuran menunjukkan sejauh apa pengukuran tersebut tanpa bias atau kesalahan dan menjamin konsistensi pengukuran. Reliabilitas diukur dengan menggunakan uji Cronbach alpha (α). Variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $>$ 60%. Apabila nilai alpha $<$ 60%, maka menunjukan masih banyak responden dengan tanggapan yang tidak konsisten. Berikut rumus korelasi Cronbach Alpha:

$$S_i^2 \propto = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{s_t^2} \right]$$

k = jumlah butir dalam skala pengukuran

s_i^2 = varian dari item ke-i

s_t^2 = ragam dari skor total

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dipakai untuk mendapatkan gambaran mengenai tanggapan responden dari variabel penelitian yang sudah dipakai. Metode nilai indeks yang dipakai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sebagai metode dalam penelitian ini menggunakan skala 1 sampai 5 yang dipilih sesuai dari jawaban responden.

a. Skor rata-rata

Skor rata-rata didapat dari semua penjumlahan yang didapat dari data kelompok sampel yang kemudian dibagi dengan jumlah sampelnya. Rumus yang digunakan ialah:

$$\bar{x} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$ = rata-rata hitung

x_i = data

n = jumlah data

b. Rentang Skala

Setelah mendapat nilai rata-rata, selanjutnya rentang skala menggambarkan dalam menentukan posisi responden menggunakan nilai skor masing-masing variabel.

Rumus rentang skala yaitu:

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

Rs = rentang skala

m = skor tertinggi skala

n = skor terendah skala

b = jumlah kategori

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Skor tertinggi dalam penelitian ini yaitu 5 dan skor terendah 1, dengan jumlah kategori

5, maka rentang skalanya dapat ditentukan sebagai berikut:

$$R_s = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 3. 4

Rentang Skala

Skala	Keterangan
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Setuju (STS)
1,81 – 2,60	Tidak Setuju (TS)
2,61 – 3,40	Netral (N)
3,41 – 4,20	Setuju (S)
4,21 – 5,00	Sangat Setuju (SS)

c Skala Likert

Menurut Sekaran & Bougie (2021:19) skala likert ialah suatu skala yang digunakan untuk menelaah seberapa kuat responden menyetujui suatu pernyataan.

Berikut adalah susunan skala Likert yang dipakai:

Tabel 3. 5

Skala Likert

Kata-Kata	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Uji Asumsi Klasik

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1) Normalitas

Menurut Ghozali (2021:196) uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual mempunyai distribusi normal. Uji t dan uji F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal, maka asumsi tersebut dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Salah satu cara untuk melihat normalitas ialah dengan grafik histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Distribusi normal membentuk satu garis lurus diagonal, serta plotting data residual dibandingkan dengan garis diagonal.

2) Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2021:157) uji multikolonieritas mempunyai tujuan dalam menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik, tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Multikolonieritas dapat terlihat dari nilai tolerance serta variance inflation factor (VIF). Nilai yang umum dipakai dalam menunjukkan terdapat multikolonieritas ialah nilai $Tolerance \leq 0.10$ atau sama dengan $VIF \geq 10$.

3) Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan dalam menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Model regresi yang baik ialah tidak terjadi Heteroskedastisitas. Salah satu cara dalam mendeteksi terdapat



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

heteroskedastisitas ialah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) terhadap residual SRESID, yang dapat terlihat pada grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID.

4) Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2012:277) regresi ganda dipakai oleh peneliti dalam meramalkan keadaan variabel dependen, jika dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi. Analisis regresi ganda dapat dilakukan jika jumlah variabel independen minimal dua. Analisis berganda nantinya dipakai dalam mencari tahu seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap citra merek (X1), kualitas layanan (X2) dan keputusan pembelian (Y) dalam produk asuransi Allianz. Bentuk persamaan regresi linier berganda yang akan digunakan sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan

Y	= keputusan pembelian
β_1	= koefisien regresi citra merek
β_2	= koefisien regresi kualitas layanan
X1	= Citra merek
X2	= kualitas layanan
e	= eror

5) Pengujian Kesesuaian Model (Uji F)

Ghozali (2021:218) menjelaskan uji F bertujuan dalam mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai hitung dan



signifikansi F didapatkan melalui tabel ANOVA. Kriteria pengambilan keputusan berdasarkan uji F yaitu:

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a : \text{paling sedikit ada satu } \beta_i \neq 0$$

6) Pengujian Hipotesis Penelitian (Uji t)

Menurut Ghozali (2021:77) uji t dipakai dalam menentukan apakah dua sampel yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata berbeda. Jumlah dan nilai probabilitas (Sig) digunakan dalam menentukan uji t dengan SPSS. Berikut dasar pengambilan keputusan yang digunakan:

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_a : \beta_1 > 0$$

$$H_0 : \beta_2 = 0$$

$$H_0 : \beta_2 > 0$$

7) Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Priyanto (2009:99) koefisien determinasi dipakai dalam mengetahui seberapa besar presentasi sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Terdapat 2 tipe koefisien determinasi yaitu koef. Koef determinasi normal dan koef. Determinasi yang diatur. Dalam regresi linier berganda, disarankan untuk memakai determinan yang disesuaikan karena dapat mengetahui seberapa baik model dibandingkan determinan. Skor koef. Determinasi bervariasi antara 0 dan 1, semakin tinggi nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan dalam menerangkan tingkah laku konstruk terikat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.